



*Autorità per le Garanzie
nelle Comunicazioni*

*Consiglio Regionale
della Calabria*

Comitato Regionale per le Comunicazioni

Co.Re.Com. Cal/Ro

DELIBERAZIONE N. 14

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

c/ Vodafone Omnitel

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 28 marzo 2011, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Avv. Silvia Gulisano	Presidente
Dr. Mario Campanella	Componente
Prof. Alessandro Manganaro	Componente

e Avv. Rosario Carnevale, Dirigente del Settore Assistenza agli Organi Istituzionali – Affari generali e legali del Comitato;

Visti:

la legge 31 luglio 1997, n. 249, “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”, in particolare l’art. 1, comma 6, lett. a), n. 14;

la legge 14 novembre 1995, n. 481, “Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”;

l’art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, “Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Corecom” e succ. modif. ed int.;

la propria deliberazione n. 5 del 10 giugno 2009, recante: “Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni”;

la deliberazione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/Cons, “Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti” e succ. modif. ed int.;

l’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Corecom Calabria in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l’art. 4, comma 1, lett. e);

la deliberazione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP, all. A, “Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni”;

Vista l'istanza del 28/07/2010, acquisita al prot. Corecom Calabria n. 8726, con cui la ricorrente Mirabelli ha chiesto l'intervento del Corecom Calabria per la definizione della controversia in essere con la Società Vodafone Omnitel, ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/Cons e succ. modif. ed int.;

Vista la nota del 05/08/2010 (prot. n. 6016), con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

Visto, altresì, l'avviso di convocazione (prot. n. 8376 del 30/11/2010) con cui il Responsabile del procedimento, ai sensi dell'art. 15, comma 2 dell'anzidetto Regolamento, ha invitato le parti a comparire, per il giorno 16/12/2010, alla relativa udienza di discussione;

Preso atto del verbale di discussione, redatto in data 16/12/2010, con riserva di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la controversia;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato quanto segue:

1) Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

L'istante, Mirabelli, in data 9/2/2009 ha stipulato un contratto di abbonamento con la società Vodafone Omnitel, che prevedeva la portabilità del numero di rete fissa dal gestore al nuovo operatore Vodafone per il servizio voce ed il servizio ADSL. Dalla data di stipulazione del contratto con Vodafone a tutto il 15/9/2009 l'istante ha potuto usufruire del servizio telefonico per la permanenza del collegamento ancora attivo con il precedente operatore; in data 15/9/2009 l'utente ha ricevuto una telefonata da parte di un tecnico Vodafone, in cui si avvertiva che l'utenza sarebbe stata temporaneamente interrotta per consentire il passaggio al nuovo operatore Vodafone. Ma l'interruzione, che avrebbe dovuto essere temporanea, è divenuta permanente. Da quel momento la linea in questione ha cessato di funzionare. Per ovviare all'inconveniente e fare fronte alle necessità del proprio studio legale, l'istante si è vista costretta a sottoscrivere un nuovo contratto di abbonamento col gestore. Il servizio è stato attivato il 15/3/2010, ma la ricorrente ha dovuto acconsentire al cambio della numerazione, perdendo il vecchio numero telefonico.

L'utente ha adito questo Corecom, depositando istanza per tentativo di conciliazione il 19/4/2010; il procedimento conciliativo si è concluso, con esito negativo, il 14/5/2010, dandosi atto che le parti, ritualmente convocate, non hanno raggiunto alcun accordo.

Nell'istanza introduttiva dell'odierno procedimento, acquisita al prot. Corecom n. 8726 del 28/7/2010, la ricorrente ha chiesto il rimborso delle somme indebitamente pagate, oltre all'indennizzo per il disservizio subito, secondo quanto stabilito dalla carta dei servizi dell'operatore Vodafone.

La società Vodafone, nella propria memoria difensiva, ha contestato, come non rispondenti al vero, le affermazioni di parte istante, precisando che l'utente aveva sottoscritto con Vodafone un contratto aziendale comprendente 2 numeri mobili e 2 numeri di rete fissa, di cui uno importato da , e che quest'ultima numerazione , autorizzata per la portabilità dal mese di settembre, era rimasta in "stato sospeso" per mancanza delle necessarie verifiche da parte di . L'operatore Vodafone segnala, inoltre, che dai propri sistemi informativi risulta un intervento tecnico, in fase di espletamento della pratica, rifiutato dalla cliente in data 13/10/2009; che successivamente, in data 10/11/2009, l'utente ha chiesto la risoluzione del contratto con la stessa Vodafone ed ha provveduto a restituire il kit di supporto. Nel frattempo – stando alle affermazioni dell'operatore convenuto - il numero era stato importato a Vodafone, ma l'utente non poteva usufruire dei servizi richiesti, giacchè aveva restituito, come detto, il materiale di supporto. Di conseguenza Vodafone dichiara di avere provveduto ad avviare una nuova procedura di portabilità in senso inverso, da Vodafone ad altro gestore, dando seguito alla richiesta della cliente. Vodafone sostiene di aver inviato all'utente

una propria nota del 18/3/2010, in cui le comunicava di aver predisposto la cessione del numero fisso in questione, così come richiesto dalla medesima, fornendo al tempo stesso, il codice di migrazione da inviare al nuovo gestore per la portabilità. Nella stessa comunicazione Vodafone proponeva all'utente un accredito di 1.000,00 euro.

L'operatore respinge, pertanto, ogni addebito in relazione alla perdita del numero da parte della cliente, sostenendo di avere fornito correttamente il codice di migrazione. Respinge anche gli addebiti in relazione ai ritardi lamentati dall'utente nella evasione della pratica di portabilità, asserendo che tali ritardi sono imputabili piuttosto all'operatore ed alla richiesta della stessa utente di risoluzione del contratto. Detta richiesta – ad avviso di Vodafone – ha interrotto la procedura di portabilità già avviata e costretto ad intraprendere una nuova procedura verso l'altro operatore prescelto dalla cliente.

La società convenuta rinnova l'offerta transattiva già formulata nella sua comunicazione del 18/3/2010, offrendosi di stornare l'intera posizione debitoria della cliente.

2) **Valutazioni in ordine al caso in esame.**

Per quanto concerne il comportamento delle parti, si osserva che le stesse hanno regolarmente partecipato, con propri legali, sia alla fase conciliativa, che all'udienza di discussione relativa all'odierno procedimento, senza tuttavia pervenire ad alcun bonario componimento. Vodafone, nel corso dell'udienza di discussione, ha rinnovato l'offerta transattiva già formulata alla cliente, che non vi ha aderito.

Con riferimento al merito si osserva:

la questione qui esaminata ha per oggetto la mancata attivazione del servizio voce e dell'ADSL da parte di Vodafone, nonostante gli impegni assunti contrattualmente. La carta dei servizi del predetto operatore stabilisce dei precisi standard temporali per l'attivazione dei servizi in questione, garantendo un tempo massimo di 60 giorni solari per la fornitura degli stessi. Il mancato rispetto degli standard prefissati determina, a carico dell'operatore, l'obbligo di corrispondere un indennizzo nella misura stabilita dalla stessa carta dei servizi.

Nella fattispecie qui considerata si rileva anzitutto che il contratto, sottoscritto tra le parti in data 9/2/2009, non risulta mai attivato, la qual cosa rende palese l'inadempimento contrattuale di Vodafone, che non ha garantito l'attivazione dei servizi dedotti in contratto entro i termini stabiliti nella propria carta dei servizi. Tuttavia l'istruttoria ha accertato che, dalla data di sottoscrizione del contratto alla data in cui la linea è stata interrotta, il servizio è stato comunque fornito dal precedente operatore, pertanto il cliente ha subito un concreto disservizio a far data dal 15/9/2009, quando l'intervento (inopportuno) di un tecnico Vodafone ha determinato l'interruzione dell'utenza ed il conseguente isolamento della stessa, invece di consentire, come era previsto, il passaggio al predetto operatore. Il disservizio si è protratto sino al 15/3/2010, data in cui la linea è stata attivata per effetto della migrazione verso e con la conseguente perdita della numerazione originaria. Per i disservizi suindicati, consistenti nella interruzione del servizio voce e della linea ADSL, si ritiene che l'operatore Vodafone debba corrispondere all'utente gli indennizzi nella misura stabilita dalla propria carta dei servizi, secondo il parametro di euro 10,00 al giorno per ogni giorno di ritardo, con esclusione dei sabati, delle domeniche e dei giorni festivi. Si ritiene inoltre che, nel caso di specie, vada disapplicato il tetto massimo di indennizzo, fissato in euro 50,00, dalla stessa carta dei servizi, conformemente agli indirizzi espressi in tal senso dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni. Quest'ultima ha, infatti, stabilito che gli indennizzi da corrispondere agli utenti devono soddisfare il requisito dell'equità ed essere proporzionali ai disservizi subiti, avuto anche riguardo alla particolare natura delle utenze ed ai relativi volumi di traffico.

Quanto all'ulteriore inconveniente lamentato dall'istante e rappresentato dalla perdita del numero fisso, con conseguente cambio di numerazione, va rilevato che dall'istruttoria non sono emerse prove sufficienti per addebitare al gestore Vodafone questa ulteriore responsabilità, in quanto lo stesso ha dimostrato di avere fornito correttamente il codice di migrazione per consentire la portabilità del numero stesso. Tuttavia si ritiene equo che Vodafone rimborsi all'utente il contributo di attivazione dallo stesso sostenuto per il passaggio a , pari ad euro 96,00.

Considerato che, come si evince dall'istruttoria, il gestore Vodafone Omnitel non ha garantito l'attivazione dei servizi dedotti in contratto (servizio voce e servizio ADSL) entro i termini stabiliti nella propria carta dei servizi ed ha determinato l'interruzione dell'utenza, a far data dal 15/9/2009, senza garantirne la tempestiva riattivazione, costringendo il cliente a richiedere la migrazione verso nuovo operatore;

Rilevato che, a causa dei disagi subiti, consistenti rispettivamente nella interruzione del servizio voce e della linea ADSL, l'utente ha diritto agli indennizzi nella misura stabilita dalla carta dei servizi dell'operatore Vodafone, secondo il parametro di euro 10,00 al giorno per ogni giorno di ritardo, pari a complessivi euro 2.460,00 (duemilaquattrocentosessanta/00) per n. 123 giorni di interruzione dei servizi suindicati;

Atteso che, a causa dei citati disservizi, l'utente ha dovuto richiedere la migrazione a ed ha dovuto pagare la somma di euro 96,00 per contributo di attivazione, che dovrà essere rimborsata dall'operatore Vodafone;

Ritenuto equo liquidare, in favore dell'istante, a titolo di rimborso per le spese di procedura, l'importo complessivo di euro 50,00 (cinquanta/00), in ragione del comportamento tenuto dall'operatore Vodafone nel corso del procedimento di conciliazione e nella fase di definizione della controversia, anche in considerazione della proposta transattiva dallo stesso formulata nel corso dell'odierno procedimento;

Vista la proposta di decisione del Dirigente del Settore Assistenza agli Organi Istituzionali – Affari generali e legali di questo Comitato, Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti;
Udita la relazione del Presidente di questo Comitato, Avv. S. Gulisano, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

DELIBERA

- 1) L'operatore Vodafone Omnitel è tenuto a:
 - a) liquidare in favore dell'utente, Mirabelli , mediante assegno o bonifico bancario, l'importo di complessivi euro 2.460,00 (duemilaquattrocentosessanta/00), a titolo di indennizzo per n. 123 giorni di interruzione, rispettivamente, del servizio voce e del servizio ADSL;
 - b) rimborsare al predetto utente la somma di euro 96,00 (novantasei/00) per contributo di attivazione della linea con il gestore ;
 - c) liquidare in favore del ricorrente suindicato, mediante assegno o bonifico bancario, l'importo complessivo di euro 50,00 (cinquanta/00), a titolo di rimborso per le spese di procedura;
- 2) Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o di rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- 3) E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con deliberazione Agcom n. 173/07/Cons.;



*Autorità per le Garanzie
nelle Comunicazioni*

*Consiglio Regionale
della Calabria*

Comitato Regionale per le Comunicazioni

- 4) Come disposto dall'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259";
- 5) La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e sul sito web del Corecom Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;
- 6) La società Vodafone Omnitel è tenuta a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notificazione della medesima.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 dell'anzidetto Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di (60) sessanta giorni dalla notifica del medesimo.

I Componenti

F.to Dr. Mario Campanella

F.to Prof. Alessandro Manganaro

Il Presidente

F.to Avv. Silvia Gulisano

V. Il Dirigente

Avv. Rosario Carnevale